

解約トラブルなんでも110番

～エステ・結婚情報サービス・スポーツクラブ・有料老人ホームなどなど～

受付情報の概要

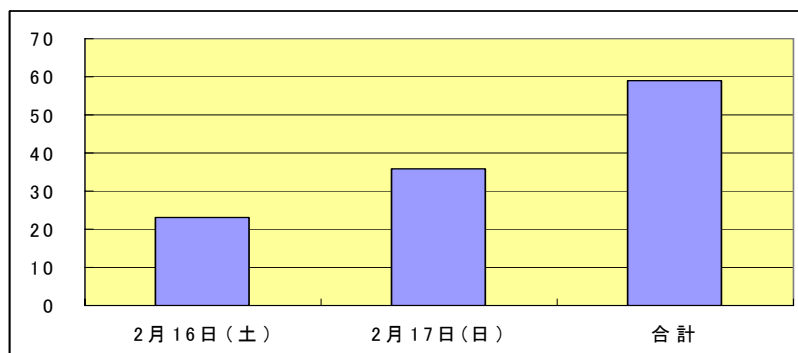
消費者機構日本では、2008年2月16日（土）、17日（日）の2日間、消費者トラブルの情報を電話で受け付ける「解約トラブルなんでも110番～エステ・結婚情報サービス・スポーツクラブ・有料老人ホームなどなど～」を実施しました。

この2日間で受け付けた情報・相談は合計62件。うち、消費者からの情報等は59件、事業者からの情報等は3件でした。

消費者から受け付けた59件の情報等につき、その概要を報告します。

1. 受付件数

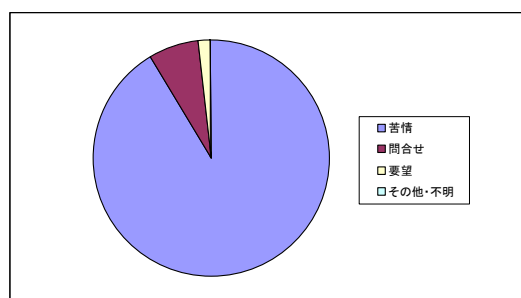
2008年2月16日（土）に入手した情報等は23件、17日（日）に入手した情報等は36件で、2日間で合計59件の情報等を入手しました。



2. 受付情報等の分類

受付情報等を分類すると、苦情が最も多く54件で全体の約9割を占めました。続いて、問合せが4件、要望が1件、その他・不明は0件でした。

分類	件数	%
苦情	54	92
問合せ	4	7
要望	1	2
その他・不明	0	0
合計	59	100

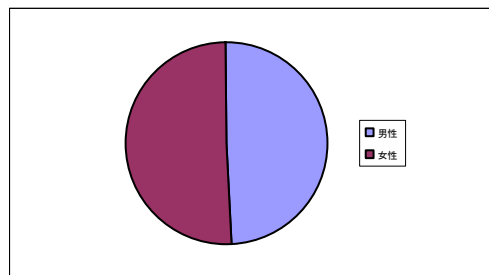


3. 契約者の属性

受付情報等の契約当事者の属性は、下記のとおりです。

(1) 性別 契約者の性別は男性が29件、女性が30件と、ほぼ同数でした。

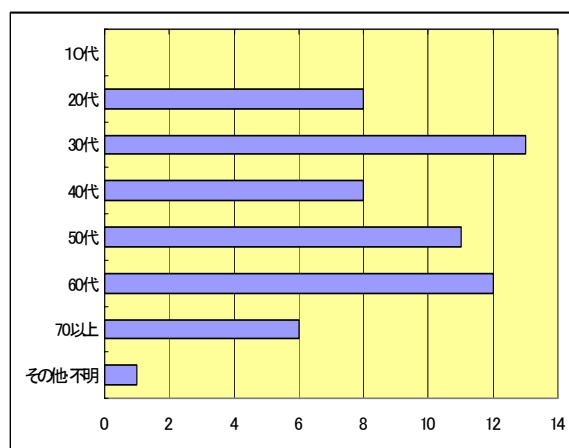
性別	件数	%
男性	29	49
女性	30	51
合計	59	100



(2) 年代

契約者の年代で一番多かったのは、30代の13件で全体の22%、続いて、60代の12件で全体の20%、50代の11件で全体の19%などでした。10代を契約者とする情報等はありませんでした。

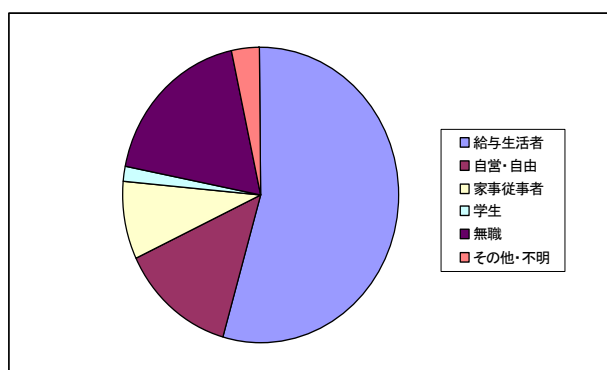
契約者年代	件数	%
10代	0	0
20代	8	14
30代	13	22
40代	8	14
50代	11	19
60代	12	20
70以上	6	10
その他・不明	1	2
合計	59	100



(3) 職業

契約者の職業で最も多かったのは、給与生活者の32件で全体の54%と半数以上を占めました。続いて無職の11件で全体の19%、自営・自由の8件で全体の14%などでした。

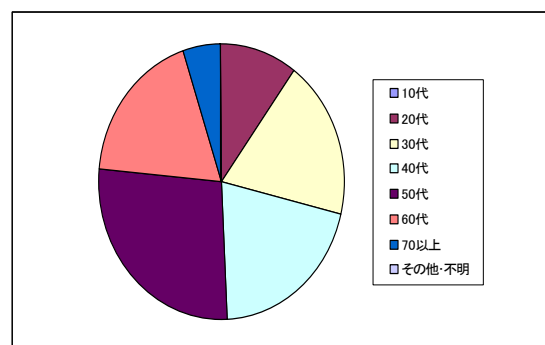
契約者職業	件数	%
給与生活者	32	54
自営・自由	8	14
家事従事者	5	8
学生	1	2
無職	11	19
その他・不明	2	3
合計	59	100



4. 情報提供者・相談者の年代

今回の110番に電話をかけてきた情報提供者・相談者の年代は、50代が一番多く16件で全体の27%、続いて40代の12件で全体の20%、30代と60代の各11件で全体の各19%などでした。10代からの情報提供等はありませんでした。

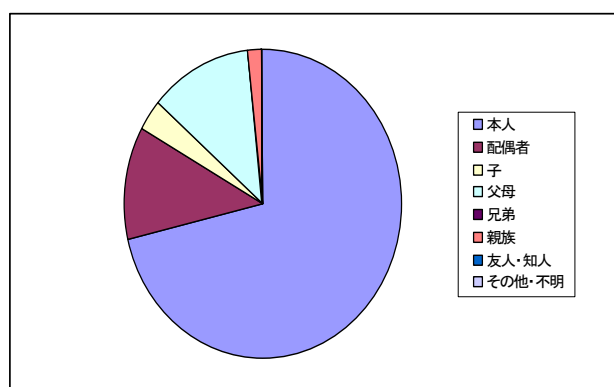
相談者等の年代	件数	%
10代	0	0
20代	6	10
30代	11	19
40代	12	20
50代	16	27
60代	11	19
70以上	3	5
その他・不明	0	0
合計	59	100



5. 契約者と情報提供者等の続柄

契約者本人が情報提供等してきたものが最も多く42件で全体の71%、続いて、契約者の配偶者、契約者の父母が情報提供等してきたものが各7件で全体の各12%などでした。

続柄	件数	%
本人	42	71
配偶者	7	12
子	2	3
父母	7	12
兄弟	0	0
親族	1	2
友人・知人	0	0
その他・不明	0	0
合計	59	100

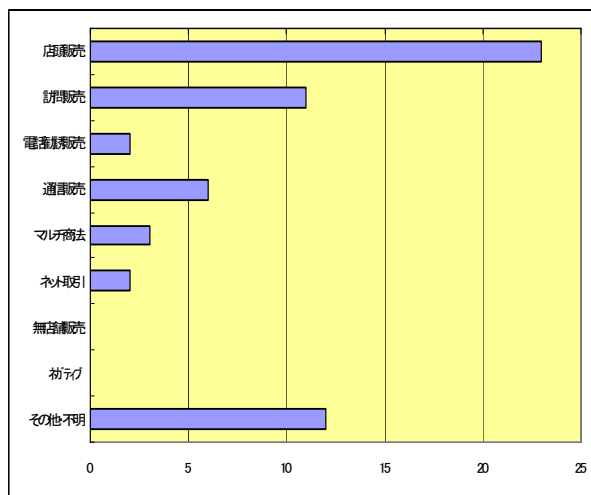


6. 販売方法

販売方法で最も多かったのは、店頭販売の23件で全体の39%、続いて訪問販売の11件で全体の19%、その他・不明の12件で全体の20%、通信販売の6件で全体の10%などでした。

その他・不明の12件は、販売方法が不明であったものが9件、親戚や友人からの紹介販売とするものが2件などでした。

販売方法	件数	%
店頭販売	23	39
訪問販売	11	19
電話勧誘販売	2	3
通信販売	6	10
マルチ商法	3	5
ネット取引	2	3
無店舗販売	0	0
ネガティブオプション	0	0
その他・不明	12	20
合計	59	100

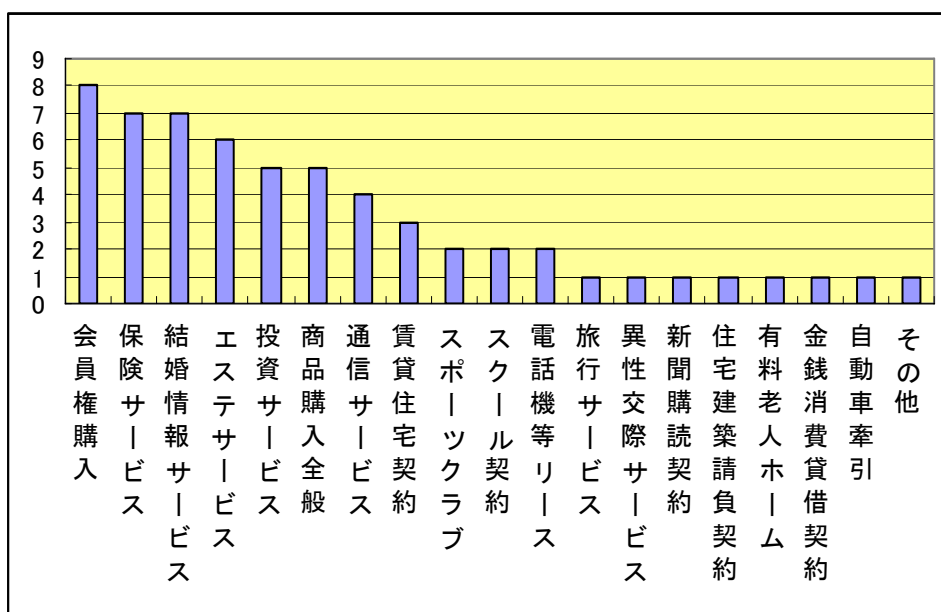


7. 商品・サービス別分類

受付情報等を商品・サービス別で分類すると、ゴルフ場やレジャー施設の会員権購入に関する情報等が最も多く8件で全体の14%、続いて、保険サービス、結婚情報サービスの各7件で全体の各12%、エステティックサービスの6件で全体の10%、投資サービス、商品（化粧品、絵画、アクセサリなど）購入全般の各5件で全体の各8%、通信サービスの4件で全体の7%でした。

今回の110番のテーマの副題にあげたサービスでは、結婚情報サービスが7件、エステティックサービスが6件、スポーツクラブが2件、有料老人ホームが1件で、合計16件の情報提供等が寄せられました。これらサービスで全体の27%を占めました。

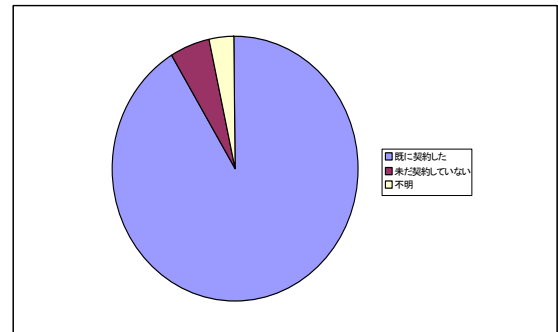
商品・サービス	件数	%	商品・サービス	件数	%
会員権購入	8	14	電話機等リース	2	3
保険サービス	7	12	旅行サービス	1	2
結婚情報サービス	7	12	異性交際サービス	1	2
エステティックサービス	6	10	新聞購読契約	1	2
投資サービス	5	8	住宅建築請負契約	1	2
商品購入全般	5	8	有料老人ホーム	1	2
通信サービス	4	7	金銭消費貸借契約	1	2
賃貸住宅契約	3	5	自動車牽引サービス	1	2
スポーツクラブ	2	3	その他	1	2
スクール契約	2	3	合計	59	100



8. 契約状態

受付情報等の契約状態は、既に契約したとするものが54件で全体の約9割を占めました。契約前とする情報等（未だ契約していない）も3件ありました。

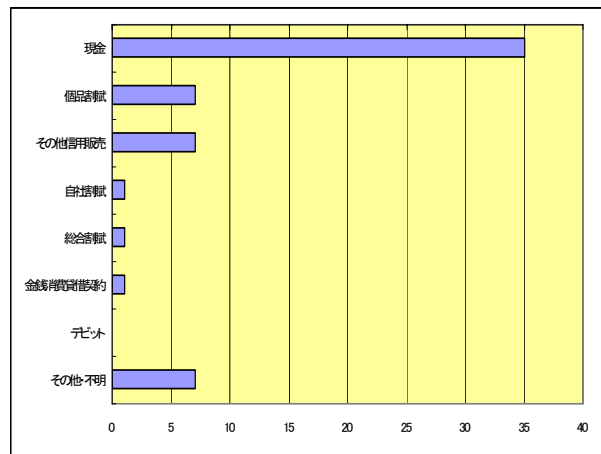
契約状態	件数	%
既に契約した	54	92
未だ契約していない	3	5
不明	2	3
合計	59	100



9. 支払方法

支払方法で最も多かったのは、現金の35件で全体の約6割を占めました。続いて、個品割賦とその他信用販売、その他・不明とするものが各7件で全体の各12%などでした。

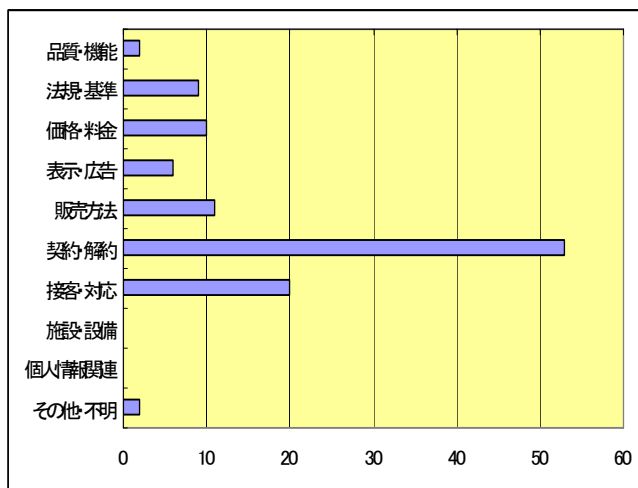
支払方法	件数	%
現金	35	59
個品割賦	7	12
その他信用販売	7	12
自社割賦	1	2
総合割賦	1	2
金銭消費貸借契約	1	2
デビット	0	0
その他・不明	7	12
	59	100%



10. 内容別の分類（マルチカウント）

受付情報等を内容別に分類すると、契約・解約に関するものが最も多く53件でした。続いて、接客・対応に関するものが20件、販売方法に関するものが11件でした。

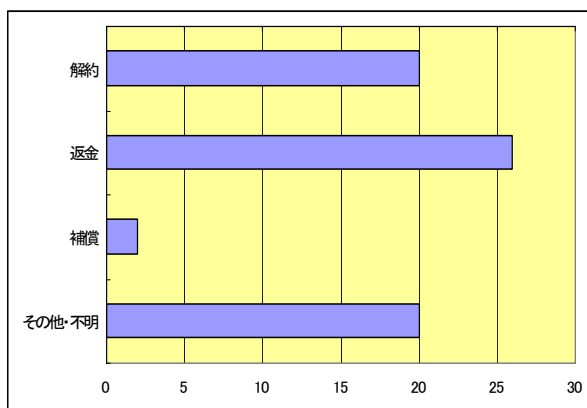
内容の分類	件数
品質・機能	2
法規・基準	9
価格・料金	10
表示・広告	6
販売方法	11
契約・解約	53
接客・対応	20
施設・設備	0
個人情報関連	0
その他・不明	2
合計	113



11. 情報提供者等の希望（マルチカウント）

情報提供者等の希望は、返金を望むものが26件で最も多く、続いて、解約を望むもの、その他・不明が各20件、補償を望むものが2件でした。

希望	件数
解約	20
返金	26
補償	2
その他・不明	20
合計	68

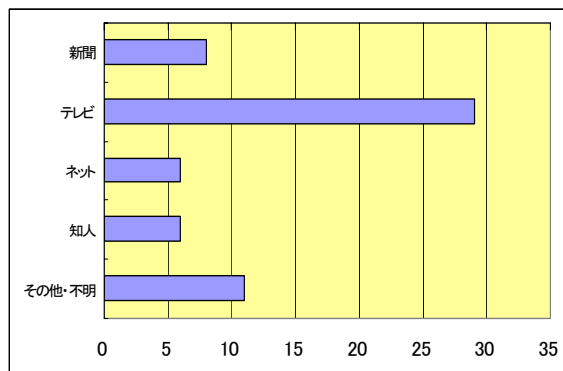


12. 110番を知った情報源（マルチカウント）

今回の110番は、全国紙が2社、テレビ局が2社、事前または当日の紹介報道を行いました。

情報提供者等が110番を知った情報源は、テレビとするものが最も多く29件、その他・不明が11件、新聞が8件、インターネット・知人が各6件でした。

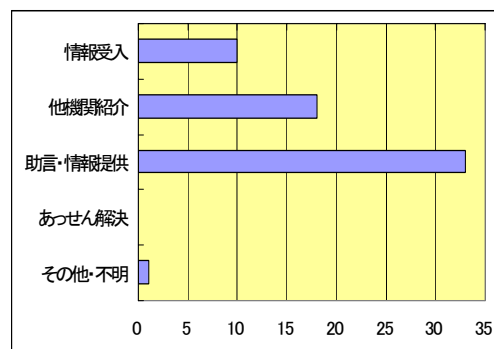
情報源	件数
新聞	8
テレビ	29
ネット	6
知人	6
その他・不明	11
合計	60



13. 処理区分（マルチカウント）

受付情報等の処理は、助言・情報提供を行ったものが33件、情報提供者等が居住する最寄りの消費生活センター等を紹介したものが18件、情報提供として受付けたもの（情報受付）が10件などでした。

処理区分	件数
情報受付	10
他機関紹介	18
助言・情報提供	33
あっせん解決	0
その他・不明	1
合計	62



※比率（％）は小数点第1位を四捨五入しているため、合計が100％にならない場合があります。

特徴的な事例

【会員権購入】

- 25年前にレジャー施設を安価で利用できる会員権を契約した。その際、入会金と保証金を支払った。利用する機会も減ってきたので、保証金の返還を求めたのに戻らない。契約時の説明では10年後に返還される約束だった。
- 約30年前に預託金250万円を払いゴルフ会員権を契約した。その後、追加で預託金250万円を支払った。預託金は返してもらえるだろうか。

【結婚情報サービス】

- インターネットの広告を見て、約50万円の結婚情報サービスを契約した。申し込んでも相手から連絡がないなどサービス内容が不満だったので解約を申し出たら、中途解約料として約25万円を請求された。納得できない。
- 息子が結婚情報サービスの電話勧誘を受け、約30万円を支払い契約した。同じ相手しか紹介してくれないので途中で解約した。契約書には、中途解約の際には返金すると書いてあるのに返金されない。

【エステティックサービス】

- チラシを見て美容整形に行った。約50万円を支払って顔にレーザ治療を受けた。その後、知人等に顔がおかしいと言われ、外出もままならない。チラシには先生が治療にあたりと書いてあったが、施術は若い女性が担当した。損害賠償は請求できるか。
- 近くのエステサロンの無料体験に行き、その後、100回分の回数券を購入した。最近、利用していた店舗が閉店することとなった。他店は通えないので、直近に購入した未使用の回数券の料金を返金してほしいと伝えたが、返金できないと言われた。納得できない。

【保険サービス】

- 夫の生命保険を変更した。変更時の試算では夫が死亡した場合、1200万円程度の保険金がでると言われたのに、今回の試算では600万円程度しかでないと言われた。保険会社は責任準備金が増えたためと言うが、社員によって説明が異なる。また、不利益な事実について説明がなかった。
- 数年前に友人に勧誘され生命保険を契約した。配当があり、契約者は借り入れができるといわれた。収入が減ったので借り入れを申し出たが断られた。

また、解約を申し出たら数千円しか戻ってこないと言われた。

【投資サービス】

- インターネットで見つけた投資顧問会社と顧問契約を結んだ。約200万円の登録料等を支払った。解約を申し出たところ、解約の際の約束ごとが書かれた確認書の提出を求められた。その内容が不安である。また、返金額も不満である。
- 家賃の収入を保証すると言われ、投資用マンションを購入した。返済が厳しいので解約したい。

【スポーツクラブ】

- インターネットを見てスポーツクラブを体験した。今日入会すれば、入会金を割り引くと執拗に勧誘されたので、約7万円の入会金を支払い契約した。しかし、施設に対する不信感から解約を申し出たが、入会金は返金できないと言われた。入会時に受け取った書面にも支払った料金は一切返金できないと書いてあるが、返金してほしい。

【商品購入全般】

- 街で絵の展示会に誘われた。気に入った絵を一枚選んだらセンスがいいと誉められ、その絵を買わされた。後日、個展に誘われ、先日購入した絵の続編を買わされた。2枚の絵を査定してもらったところ、説明されたほど価値がないことがわかった。騙された。解約したい。